Programme de Formation

FAIRE FACE A L'AGRESSIVITE : COMPRENDRE ET AGIR

Organisation

Durée : 20 heures et 15 minutes

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

La formation est destinée aux agents locaux et régionaux bruxellois exerçant une fonction de première ligne, une fonction d'accueil, ou tout autre agent désirant ou devant améliorer sa capacité à gérer l'agressivité d'autrui, voire sa propre agressivité, à l'exclusion des agents de la chaine de prévention et de sécurité œuvrant sur l'espace public (une formation spécifique à leur intention figure au catalogue de l'ERAP).

Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de/d' :

- Gérer leur propre agressivité et d'éviter de générer de l'agressivité chez leur interlocuteur.
- Identifier les différents types d'agressivité (émotionnelle, instrumentale ou sournoise) ainsi que les signaux d'alerte et les mécanismes de défense (attaque, fuite, sidération).
- Cerner les mécanismes psychologiques à l'œuvre grâce aux apports des neurosciences (le rôle des trois cerveaux).
- Maîtriser des techniques de désamorçage et de communication apaisante (écoute active, reformulation, questionnement).
- Placer leurs limites avec clarté et fermeté en utilisant des outils comme la méthode RHC (Respect, Honnêteté, Clarté) ou la technique du « hibou ».
- Identifier les relais institutionnels internes (supérieur hiérarchique, personne de confiance, SIPPT) pour traiter les incidents en cas de souffrance professionnelle.
- Requestionner et enrichir leurs pratiques professionnelles par une analyse réflexive de situations réelles.

Description

INTRODUCTION

À qui n'est-il jamais arrivé de se faire crier dessus, malmener, voire insulter par un proche ou un parfait inconnu ? Ou, à l'inverse, de s'emporter, de manquer de respect à quelqu'un ? Cette formation a pour but de comprendre les mécanismes de l'agressivité physique et verbale, de cerner son propre mode de fonctionnement en situation d'agressivité/de stress et de mieux appréhender les difficultés rencontrées dans le cadre des relations interpersonnelles.

CONTENU

Le programme est structuré pour permettre une progression logique, de la compréhension de soi à la maîtrise d'outils complexes de gestion de l'agressivité :

- Analyse et mécanismes de l'agressivité (Jour 1)
  - Connaissance de soi : autodiagnostic du style de communication et des tendances comportementales (quadrant d'Harrison).
  - Décryptage de l'agressivité : distinction entre conflit, tension, agressivité et violence
  - Neurosciences : comment le stress impacte notre cerveau et bloque l'accès au raisonnement rationnel.

    - La « vague de l'agressivité » : explication des différentes phases et des stratégies de réponse adaptées à chaque étape.
- Outils de communication et pratique intensive (Jour 2)
    - Intelligence émotionnelle : identifier les émotions et les besoins insatisfaits sous-jacents (fondamentaux de la CNV).
    - Désescalade verbale : techniques de reformulation et de posture pour désamorcer les tensions.
    - Placer ses limites : exercices pratiques sur les limites objectives et subjectives.
    - Jeux de rôles avec comédien : simulations de situations délicates (« zone rouge ») inspirées de la réalité des participants.
- Journée de suivi et capitalisation (Jour 3 et suite)
    - Analyse de pratiques : retours sur les expériences vécues sur le terrain depuis la formation.
    - Intervision et codéveloppement : recherche de solutions collectives à des situations problématiques spécifiques.
    - Consolidation : création d'une boîte à outils commune et d'un plan d'action individuel

Modalités pédagogiques

Cette formation privilégie une approche inductive, active et participative :

- Approche ludopédagogique : utilisation de serious games, de photolangage et de supports vidéo pédagogiques pour susciter la réflexion.
- Mises en situation réelles : intervention d'un comédien professionnel durant une demi-journée permet de garantir un réalisme maximal lors des jeux de rôles les plus complexes.
- Intelligence collective : recours aux méthodes de codéveloppement pour permettre à chacun de bénéficier de l'expertise de ses pairs.
- Supports pédagogiques complets : remise d'un syllabus détaillé, de fiches exercices et de fiches outils résumant les concepts clés.